

お知らせ

2023年2月3日
東北電力ネットワーク株式会社

個人情報保護委員会への個人情報等の取扱いに係る報告について

当社は、本来、非公開として取り扱うべきお客さま情報について、東北電力株式会社の従業員が閲覧可能となっていた事案が判明し、2023年1月13日、電力・ガス取引監視等委員会および個人情報保護委員会から報告徴収を受領いたしました。

(2023年1月13日お知らせ済み)

これを受け、当社は、本事案に係る事実関係や再発防止策を含む今後の対応等について取りまとめ、本日、個人情報保護委員会へ報告いたしました。

本件は、お客さま情報の漏洩につながるものであり、改めて深くお詫び申し上げます。

今回の報告内容は、本日までにできる限りの調査を行い、再発防止策を取りまとめたものであり、当社は、法令遵守責任者兼コンプライアンス推進担当の副社長をトップとした「お客さま情報の不適切管理に関する調査検討委員会」のもと、報告徴収の範囲にとどまることなく、引き続き自主的に点検を進めることとしております。

当社は、本件を重く受け止め、再発防止に全力を尽くしてまいります。

以上

(別紙) 報告の概要

報告の概要

1. 事実関係

[営業オンラインシステムで処理している業務の概要]

営業オンラインシステム（以下、「営業OLシステム」という。）は、需要者や設備、検針、作業に係る情報の管理や電気料金の算定等を実施する営業ホストコンピューターと対話形式で情報検索、更新処理を行うシステム。

東北電力ネットワーク株式会社（以下、「当社」という。）が所有・維持管理し、東北電力株式会社（以下、「東北電力」という。）と共同利用しているが、東北電力に対しては、自社以外の小売電気事業者と契約している需要者情報を閲覧できないようネットワーク（NW）用、非NW用の端末情報により判別のうえ制限を施している。

[東北電力が営業OLシステムで非公開情報を閲覧できた原因]

（事案①）業務端末の設置場所が不適切であり、東北電力従業員がNW用設定端末を使用できる状況にあった事案

- ・設置の経緯として、当該事業所は、共用スペースにNW用設定端末を配置することについて、盗難防止（ワイヤーロック・執務室施錠）を行うことで、情報機器の管理が十分だと判断した。
- ・当該事業所は、業務システムの多くはIDカードにもとづきアクセス制限されていることから、営業OLシステムも東北電力が管理するIDカードでは閲覧制限され、行為規制上問題が無いと誤認した。

（事案②）NW用設定端末を、誤って東北電力へ配備していた事案

- ・端末配備や端末返却の際の業務フローにおいて、端末管理個所とアクセス制限の管理個所との間に情報連携不足があり、過去に使用終了していた端末のNW用のアクセス情報が、新規に配備される端末に残ったまま東北電力に配備されていた。

[東北電力が営業OLシステムで非公開情報を閲覧できた期間]

（事案①）2018年7月1日～2023年1月4日

（事案②）岩手：2022年9月12日～2023年1月6日

宮城：2022年12月15日～2023年1月6日

[東北電力が閲覧していた非公開情報の内容および件数]

○内容

（事案①）「契約名義」「契約容量」「電話番号」「負荷設備容量」等

（事案②）「契約名義」「契約容量」「電話番号」「負荷設備容量」「主開閉器容量」等

○件数

（事案①）計99件（特別高圧：0件、高圧：5件、低圧：94件）

（事案②）計55件（特別高圧：0件、高圧：9件、低圧：46件）

2. 今後の対応

[再発防止策]

- a. 基準・マニュアルに関する要因
 - ・行為規制（体制整備）における緊急点検の実施（1月16日から19日実施）
 - ・社内基準の記載内容について明確化（2023年3月まで）

- b. 内容理解・教育に関する要因
 - ・社長による緊急指示（1月16、27日実施）
 - ・行為規制に関する緊急教育の実施（1月18日から23日実施）
 - ・情報機器等の管理ルール of 継続的な周知（1月20日実施）
 - ・本事案に関する継続的な教育・周知（人事異動の時期等適時実施）

- c. 組織・業務運営に関する要因
 - ・行為規制点検の充実や定期的な従業員アンケートの実施（2023年4月まで）
 - ・情報管理に関する運営状況の再確認（2023年6月まで）
 - ・法令遵守体制における行為規制の遵守に向けた実効力の強化
(2023年3月までに体制構築)
 - ・特別考査の実施（2024年3月まで）

- d. システムに関する要因
 - ・端末返却時における営業OLシステムの利用端末情報（LU）データ削除の実施
(1月16、20日実施)
 - ・営業OLシステム設定と端末情報の管理機能の追加（2023年6月目途）
 - ・営業OLシステムに新規システムを追加構築し、端末にログインしたIDカード情報に基づくアクセス制御を自動で行うことによる不適切な閲覧の技術的不可能化
(2023年12月目途)。なお長期的には、共同利用の解消に向けシステム刷新の検討

[東北電力が閲覧していた事実が判明したお客さまへの対応]

東北電力が閲覧していた事実が判明したお客さまに対しては、今回の事案の内容と閲覧された情報を文書にてお知らせしている。

なお、本内容については、ホームページへ掲示し広くお知らせするとともに、お客さまから問い合わせがあった際は、個別に対応する。

3. その他

調査の過程において、個人情報の漏洩につながる新たな2事案を確認した。

[新たな事案1]

事案②に関して、NW用設定端末が過去に誤って配備されていた事案

端末情報の設定個所および端末の管理個所（外部委託先）の関係者に確認したところ、人事異動時の設定更新処理に不備が発見された。過去にさかのぼって調査したところ、東北電力の販売部門の社員および委託員の端末（計96台）において一定期間、NW用設定となっており、お客さまに係る情報が閲覧可能な状態となっていたことが確認された。

人事異動のタイミングにあわせて都度設定更新しているため、現在は全て閲覧不可となっている。

[新たな事案2]

当社と東北電力の双方により業務委託を受けている委託会社の研修室において、東北電力の従業員が当該研修室に入室し、NW用設定端末を使用していた事案

台風や地震、雪害等による大規模停電発生時等における停電受付にあたっては、当社と東北電力で協力体制を構築のうえ、一体となって対応している。

上記の対応にあたっては、委託会社の研修室を使用しているが、当該研修室への入退室の記録と端末利用記録から東北電力従業員による非公開情報の閲覧が判明した。

なお、本事案判明後、東北電力従業員の入室制限と当社社員および委託先への情報管理を徹底した。

以 上